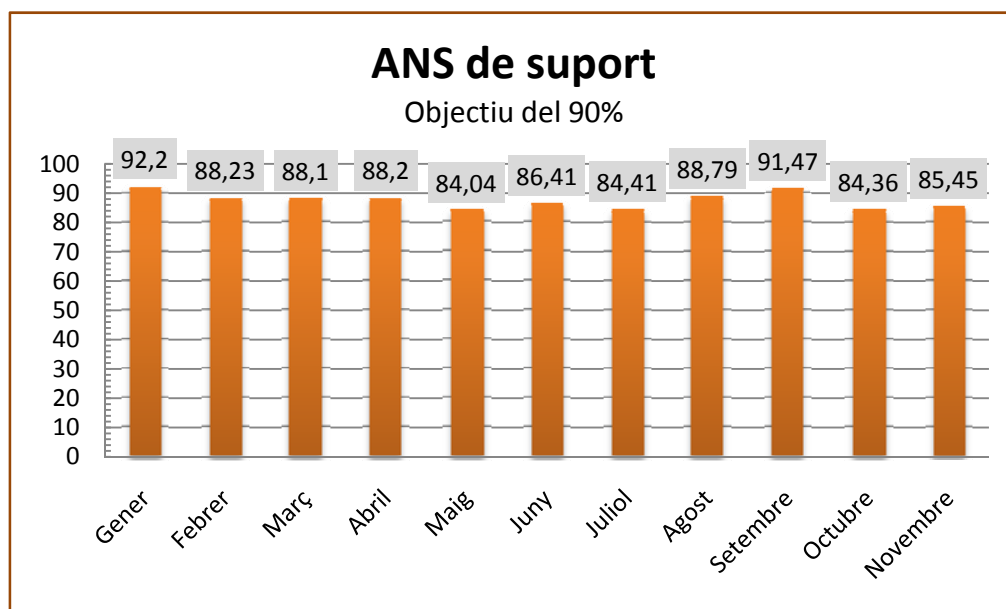


Informe d'activitat de la unitat de suport: novembre de 2014

1. Suport a usuaris

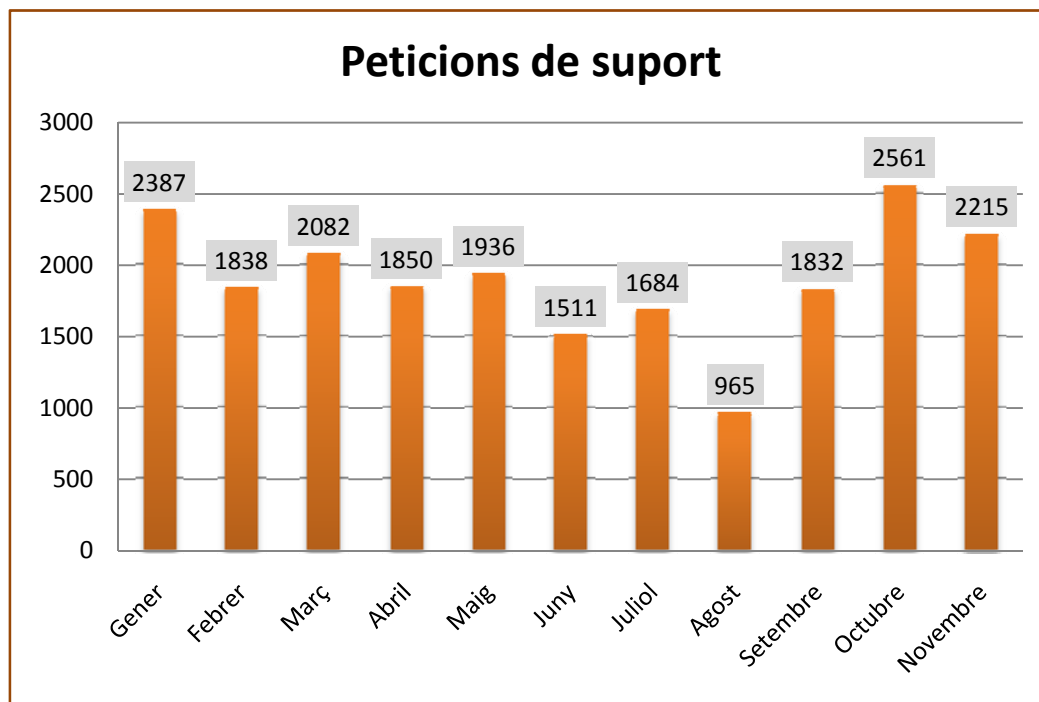
1.1 Compliment de l'Acord de Nivell de Servei de suport



Objectiu: atendre dins del termini establert en les condicions generals dels serveis AOC el 90% de les peticions de suport.

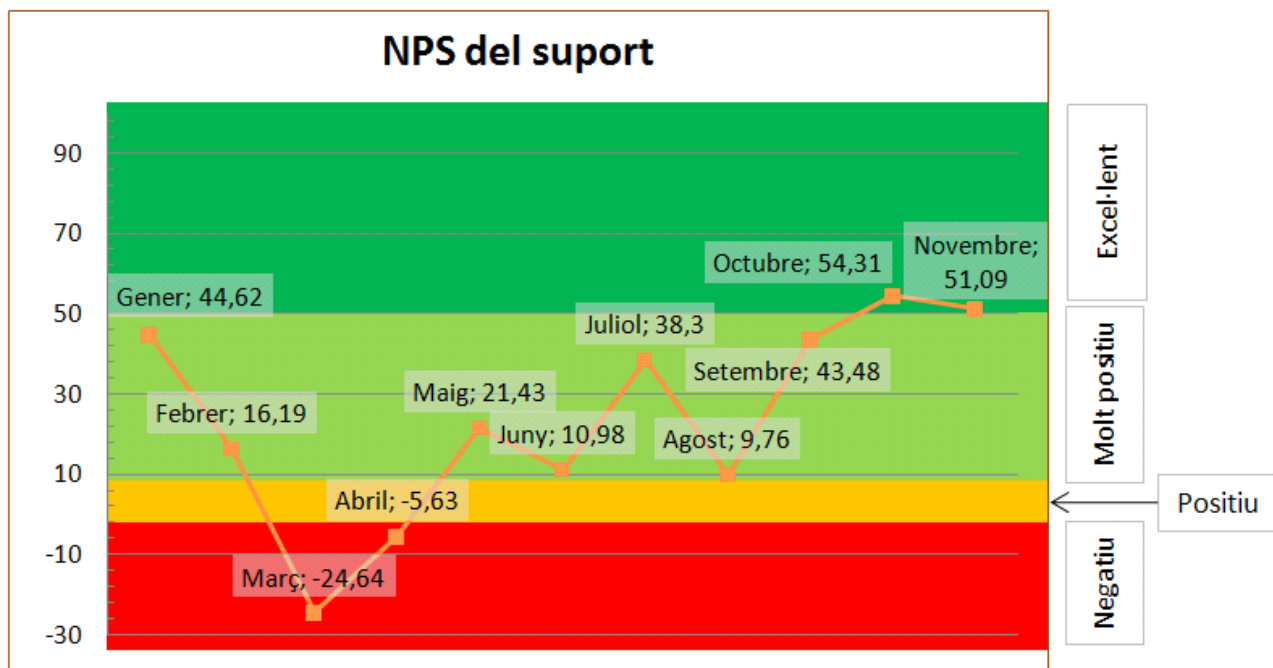
Indicador de compliment de l'ANS calculat en base al promig de tots els estats de prioritat i tots els tipus de petició, per a cada servei.

1.2 Peticions de suport ateses pel servei



Volum de **peticions de suport rebudes** cada mes per tots els serveis del Consorci AOC

1.3 Índex de satisfacció dels usuaris del servei de suport

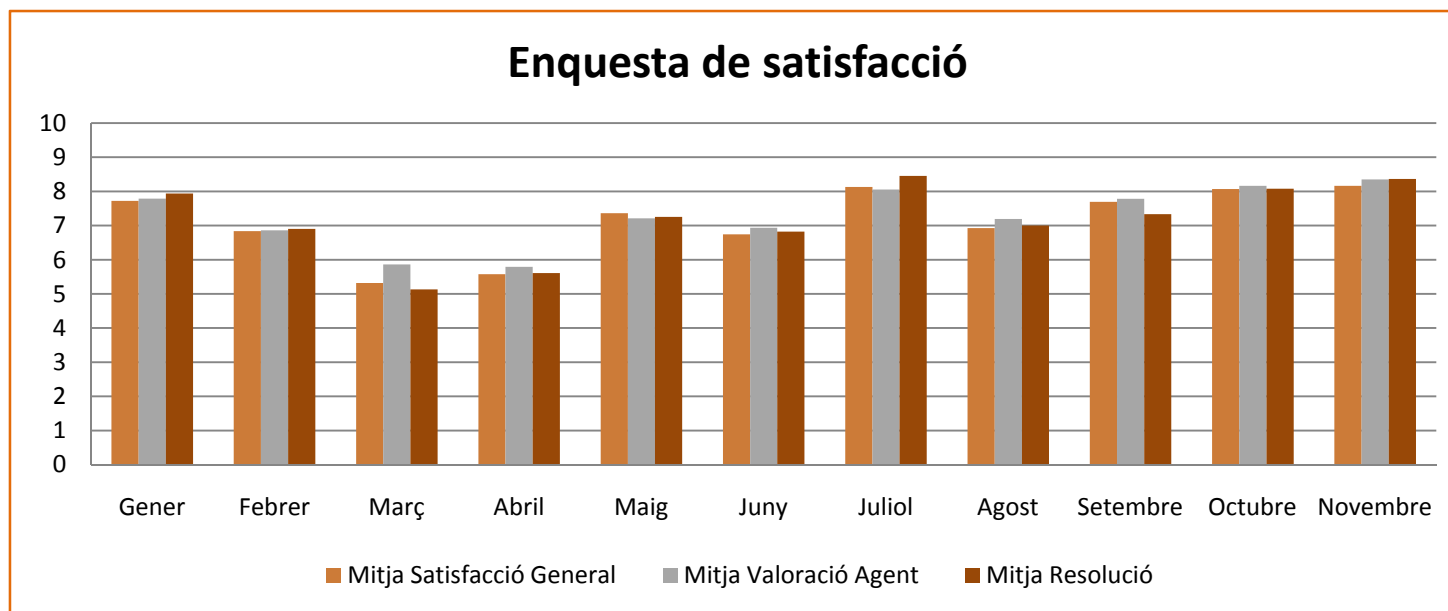


Al sistema NPS, l'objectiu és arribar a l'ideal del 100% de votacions de 10.

No obstant, el fet de restar al percentatge de nous i deus, les valoracions de l'u al sis, ho fa extremadament difícil.

A títol orientatiu, les empreses tecnològiques es mouen entre el 10 i el 50%.

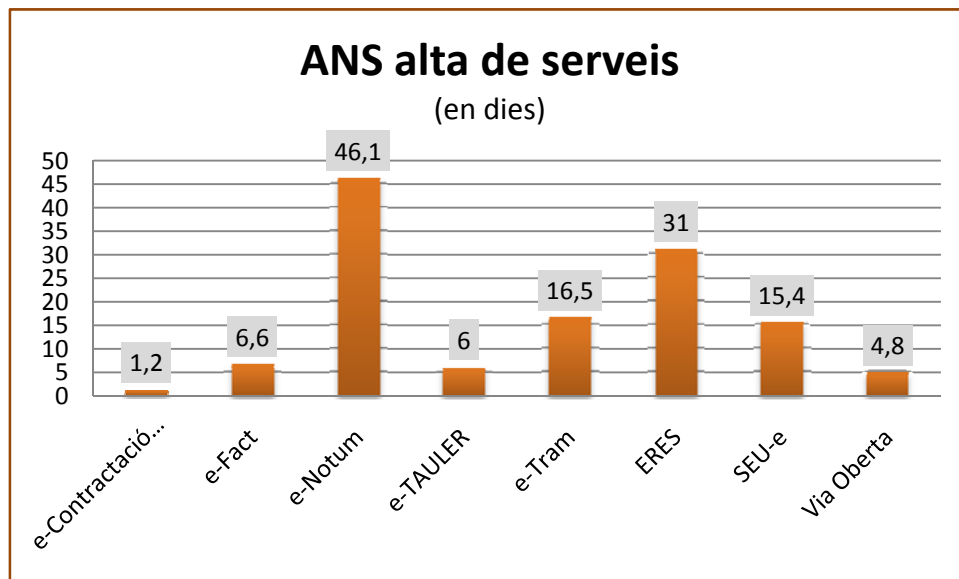
Les sigles "NPS" corresponen a *Net Promoters score*, un sistema de mesurament de la satisfacció dels usuaris que resta a les valoracions positives (9 i 10), les negatives (1-6), tot descartant les valoracions mitges, considerades passives (7 i 8).



L'enquesta de satisfacció s'envia a tots els usuaris mitjançant un enllaç en el correu de tancament de la petició, un cop resolta. En ella es valoren diferents paràmetres d'1 a 10.

2. Alta de serveis

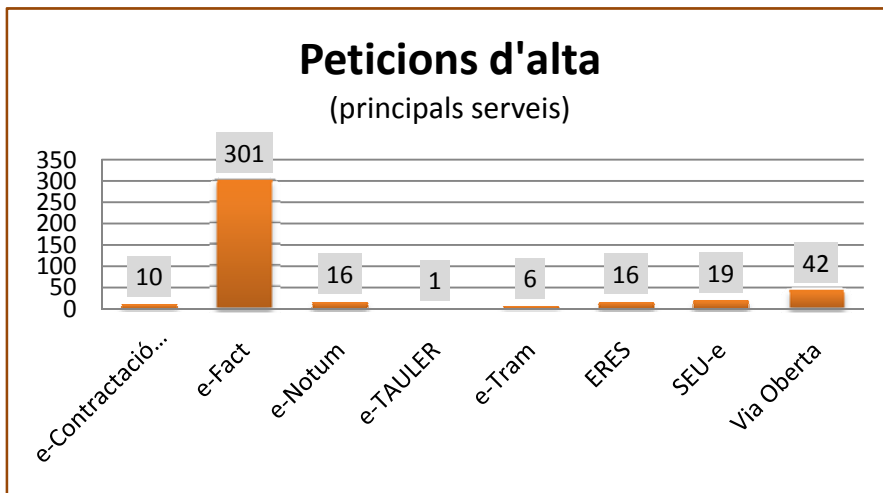
2.1 Compliment de l'Acord de Nivell de Servei en les altes



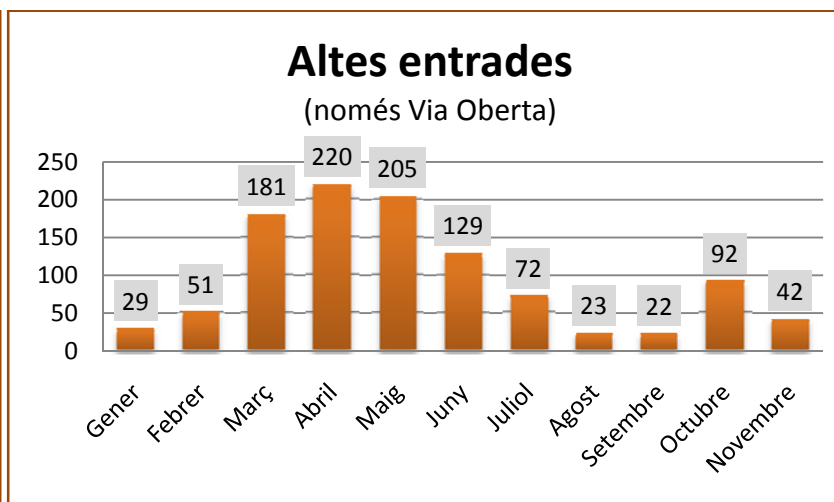
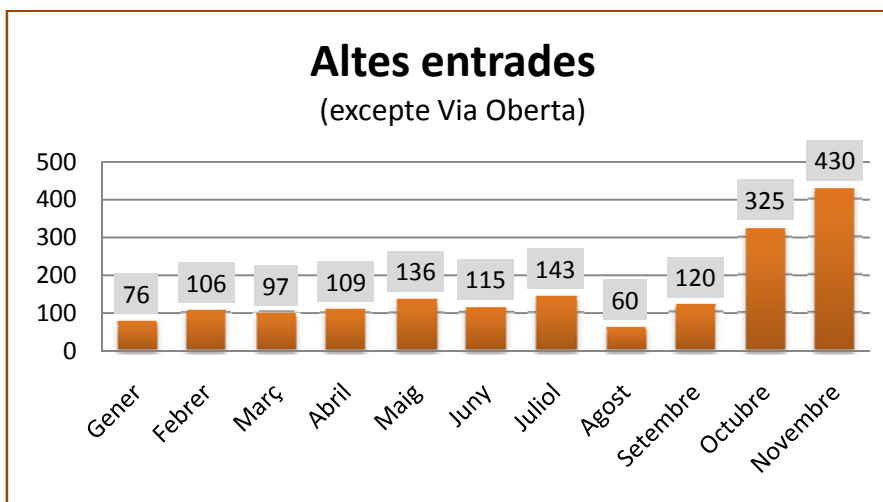
Indicador de compliment de l'ANS calculat en base al promig de totes les altes de serveis gestionades.

Objectiu: resoldre les altes de serveis en menys de 15 dies laborables.

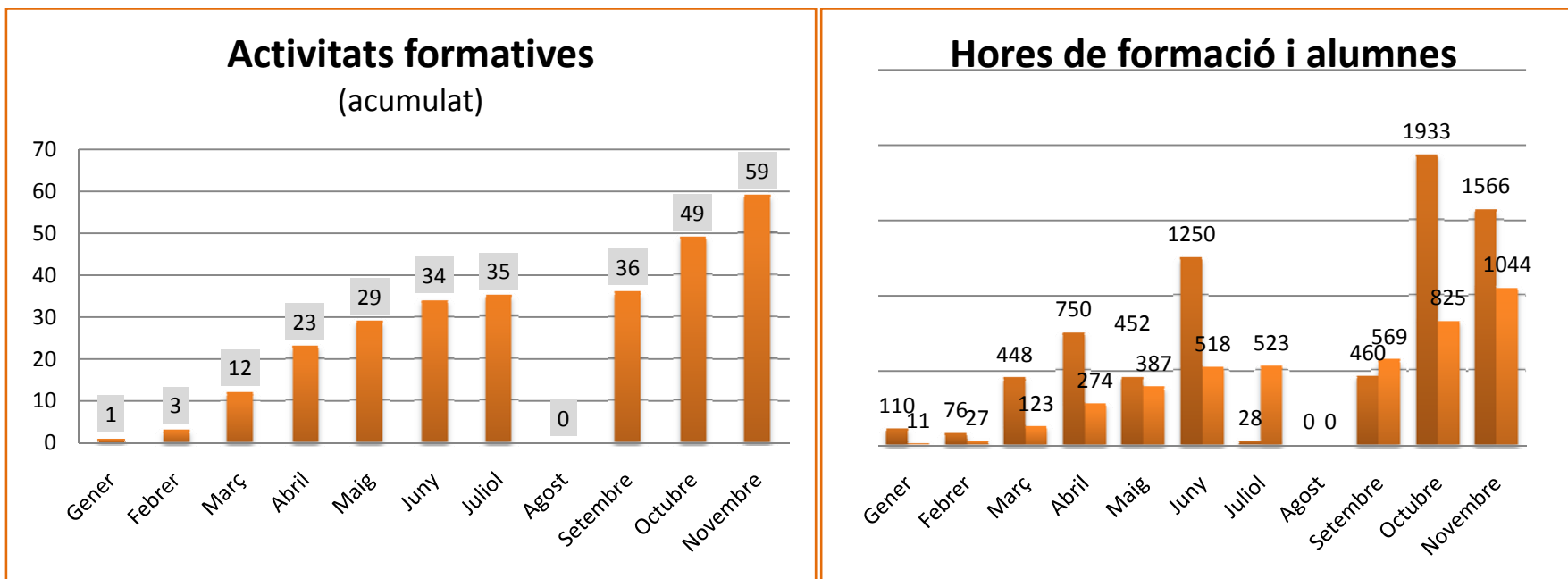
2.1.1 Peticions d'alta de serveis



Volum de **peticions d'alta obertes** cada mes per a tots els serveis del Consorci AOC



3. Formació



Les **hores de formació** es calculen multiplicant les hores lectives de cada curs pel total d'alumnes.